

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ERA NEW NORMAL DI DESA CENRANA KECAMATAN KAHU KABUPATEN BONE

Sri Rahayu Juniati
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
e-mail: sriayu240320@gmail.com

***Abstract.** The purpose of this study was to determine how the Effectiveness of New Normal Era Public Services in Cenrana Village, Kahu District, Bone Regency. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The types of data are primary data and secondary data. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the New Normal Era Public Service in Cenrana Village, Kahu Subdistrict, Bone Regency has been well implemented. Administrative services at the Cenrana Village office are divided into three, namely administrative services, public goods services, and public services. In providing services, the Cenrana Village government strives to provide fast service for the community. However, fast service cannot be separated from public awareness to complete the required files when they want to get services. In providing services in the new normal era, health protocols are still implemented to minimize the spread of covid-19. In addition, innovations regarding online-based services are also implemented by the Cenrana Village Government. Even though there are online service innovations, the community also still receives direct services by coming to the village office to get services because there are still many people who are not familiar with technology.*

***Keywords:** public service, new normal, health protocol*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Era New Normal di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Era New Normal di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone sudah terlaksana dengan baik. Pelayanan administrasi di kantor Desa Cenrana terbagi menjadi tiga yaitu pelayanan administratif, Pelayanan barang publik, dan pelayanan jasa publik. Dalam memberikan pelayanan pemerintah Desa Cenrana berupaya memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat. Akan tetapi pelayanan yang cepat tidak lepas dari kesadaran masyarakat untuk melengkapi berkas persyaratan ketika ingin memperoleh pelayanan. Dalam pemberian pelayanan di era new normal tetap menerapkan protokol kesehatan guna tetap meminimalisir penyebaran covid-19. Selain itu inovasi tentang pelayanan berbasis online juga diberlakukan oleh Pemerintah Desa Cenrana. Meskipun sudah ada inovasi pelayanan online, masyarakat juga masih menerima pelayanan langsung yaitu dengan cara datang ke kantor desa untuk memperoleh pelayanan karena masih banyak masyarakat yang belum paham dengan teknologi.

Kata kunci: pelayanan publik, new normal, protokol kesehatan

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Juni 22, 2022

*Corresponding author, e-mail address

LATAR BELAKANG

Pemerintah desa merupakan bagian dari pemerintah nasional, yang penyelenggaraannya ditujukan kepada desa. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa bertugas menyelenggarakan sistem pemerintahan desa, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, pemberian pelayanan, dan pembinaan kemasyarakatan desa. Hakikat tujuan pemerintahan itu adalah mewujudkan kesejahteraan rakyat yang salah satu upayanya dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah tidak untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat umum dan menciptakan kondisi yang dapat mendorong setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuannya guna mencapai tujuan bersama (Sugiman, 2018).

Dalam rangka mewujudkan tugas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, telah dibentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa implementasi pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan publik, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitasi dan penanganan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. (Denny Nazaria Rifani, 2021) mengungkapkan bahwa permasalahan pelayanan publik yang terjadi umumnya berkaitan dengan perilaku petugas, lamanya waktu pelayanan, kurangnya informasi layanan, ketidakjelasan biaya dan sarana prasarana yang disediakan. Bagi para pengguna, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ibaratnya seperti hutan belantara yang sangat sulit diketahui seluk beluknya. Warga yang menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Mereka sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan tersebut diperlukan. Mereka juga sering tidak mengetahui hak dan kewajiban para penyelenggara layanan. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, para pengguna sering tidak dapat secara mudah mengetahui apakah mereka diperlakukan secara wajar atau sebaliknya. Akibatnya, para pengguna layanan menjadi terdorong mencari cara untuk menyasati prosedur pelayanan yang amat sulit dipenuhi itu dengan cara yang tidak wajar pula. Keinginan para pengguna untuk memperoleh pelayanan yang mudah tersebut bertemu dengan keinginan para pejabat

birokrasi pelayanan yang ingin memperoleh rente dari penggunaan kekuasaan yang mereka miliki. Akibatnya terjadilah praktik pungutan liar (pungli) di hampir semua birokrasi pelayanan public (Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, 2021).

New normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal melalui scenario untuk mempercepat penanganan covid-19 dari aspek kesehatan dan sosial-ekonomi dengan demikian publik sudah diperbolehkan untuk kembali beraktivitas dengan mengikui protokol kesehatan. (Noor, 2020) berpendapat bahwa Fenomena kenormalan baru (New Normal) pada akhirnya melahirkan kebutuhan akan pelayanan publik yang baru. Artinya, masa transisi menuju ke sana adalah momen melakukan transformasi dan me-reset.

pelayanan publik lama menuju yang baru. Dalam kondisi seperti ini, transformasi harus dilakukan dengan cepat. (Doramia Lumbanraja, 2020) menambahkan bahwa Pandemi Covid-19 membawa dampak yang besar bagi masyarakat di Indonesia. Wacana New Normal yang akan diberlakukan, secara garis besar tetap membatasi interaksi antar individu. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara online. New normal bersifat memaksa masyarakat dan pemerintah untuk meninggalkan kebiasaan lama dengan menerapkan model baru dengan syarat teknologi, terutama dalam aspek informasi. Hal ini didukung oleh (Rohman & Larasati, 2020) yang mengatakan bahwa pada era New normal pelayanan diuntut untuk tetap mematuhi protokol kesehatan demi meminimalisir penyebaran covid-19. Selain itu masyarakat maupun pemerintah diwajibkan untuk menerima vaksin di era New normal ini guna memperkuat daya tahan tubuh agar meminimaliasir penularan covid-19.

Adapun jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone yaitu pelayanan kesehatan seperti stunting, pengurusan dokumen kependudukan seperti wajib KTP, KK, Akta kelahiran, berkas akta nikah, surat kematian, surat keterangan janda/duda, surat pindah, surat pengantar, surat keterangan belum kawin, surat keterangan usaha, surat keterangan kurang mampu. Selain itu adapula pelayanan pengurusan kredit bank. Mengingat dimasa pandemi covid-19 ada beberapa bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang terdampak covid-19, maka pemerintah desa membantu pemerintah pusat dalam penyaluran

tersebut. Pemerintah desa memberikan bentuk pelayanan kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Adapun jenis bantuan yang dimaksud adalah BLT dan BPNT.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik era *New Normal* di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun proses analisis data merujuk pada (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) dengan langkah-langkah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyediaan Layanan

Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi yaitu pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda. Adapun contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik dan pendaftaran surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa secara terbuka juga harus diumumkan kepada pemerintah desa, pembuatan surat keputusan maupun penghentian perangkat desa dan lain-lain.

Hal tersebut menunjukkan bahwa selain surat pengantar, pemerintah desa juga memberikan surat keterangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa pemerintah Desa Cenrana menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya masyarakat ingin mengurus dokumen kependudukan berupa KTP maka pemerintah Desa memberikan surat pengantar KTP sebagai salah satu

persyaratan dalam penerbitan KTP oleh SKPD. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi bahwa pemerintah desa menyediakan layanan pengurusan dokumen kependudukan seperti wajib KTP, KK, Akta kelahiran, berkas akta nikah, surat kematian, surat keterangan janda/duda, surat pindah, surat pengantar, surat keterangan belum kawin, surat keterangan usaha, surat keterangan kurang mampu.

Pelayanan Barang Publik

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan atau penyaluran barang, termasuk sarana /prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruh anggaran yang bersumber dari APBN dan atau APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik di desa adalah pembaguanan jalan desa, sarana poskamling desa, pembaguanan perpustakaan desa dan lain sebagainya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan barang publik diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat Desa. Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa pemerintahDesa selalu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan hanya dalam pelayanan administrasi saja tetapi dalam penyaluran bantuan pula. Sebelum adanya penyaluran bantuan pemerintah Desa melakukan pendataan kepada masyarakat yang akan memperoleh bantuan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi bahwa pemerintah Desa terus berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk administrasi maupun penyaluran barang publik seperti penyaluran bantuan yang bersumber dari APBN, APBD, maupun APBDes.

Pelayanan Jasa Publik

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan atau APBD maupun APBDes sebagian atau keseluruhan. Misalnya pendamping masyarakat desa untuk mengembangkan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat kurang mampu di desa yang difasilitasi pemerintah desa, serta kegiatan pendamping yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jasa publik yang ada di Desa yaitu berupa pemeriksaan kesehatan dengan penyediaan posko pemeriksaan kesehatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jasa publik merupakan

upaya dalam memberikan perhatian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam pelayanan jasa publik pemerintah memberikan pelayanan berupa pemeriksaan kesehatan bagi masyarakat yang rutin dilakukan yaitu sebulan sekali yang ditangani oleh bidan desa. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa pelayanan jasa publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Cenrana kepada masyarakat berupa pemeriksaan kesehatan yang ditangani oleh Bidan Desa di posko pemeriksaan kesehatan yang telah disediakan oleh Pemerintah Desa.

2. Penerapan Dan Penyesuaian Standar Pelayanan.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan pada suatu pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan suatu pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang di selenggarakan. Standar pelayanan meliputi kemudahan dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang wajar, perlakuan yang adil, dan pelayanan yang jujur dan transparan.

Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan yaitu dalam pengurusan pelayanan dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan mudah dalam pengurusan kepentingan atau dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat, Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pengurusan di kantor Desa diperlukan kelengkapan persyaratan agar kebutuhan yang diperlukan masyarakat segera dilayani. Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa pemerintah Desa Cenrana berupaya memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat. Akan tetapi hal tersebut tidak lepas dari kesadaran masyarakat untuk melengkapi berkas persyaratan ketika ingin memperoleh pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang cepat diperlukan adanya partisipasi masyarakat terhadap pemerintah desa salah satunya adalah dengan melengkapi persyaratan sebelum melakukan proses pelayanan.

Pelayanan Yang Wajar

Pelayanan yang wajar yaitu yaitu memperoleh pelayanan dengan tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Cenrana senantiasa berupaya menciptakan pelayanan yang mudah untuk masyarakat agar masyarakat mendapat pelayanan yang maksimal tanpa harus melalui pelayanan yang berbelit-belit. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam memperoleh pelayanan pemerintah desa cenrana tidak mempersulit masyarakat ketika ingin mengurus dokumen. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pengurusan berkas di kantor desa pemerintah desa tetap melayani masyarakat yang persyaratannya belum lengkap. Akan tetapi untuk melanjutkan pengurusannya pemerintah desa memberikan arahan untuk melengkapi beberapa persyaratan yang diperlukan. Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa pelayanan yang ada di kantor Desa Cenrana senantiasa mempermudah masyarakat ketika ingin mengurus berkas kependudukan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa untuk mempermudah proses pelayanan di kantor desa cenrana maka pemerintah desa cenrana berupaya menciptakan pelayanan yang mudah untuk masyarakat agar masyarakat mendapat pelayanan yang maksimal tanpa harus melalui pelayanan yang berbelit-belit.

Perlakuan Yang Adil

Perlakuan yang adil yaitu mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan diselesaikan tepat waktu. bahwa pemerintah Desa Cenrana bersikap adil dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan hal tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yaitu kesamaan hak dimana pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa cenrana tidak diskriminatif. Pemerintah desa cenrana senantiasa memberikan perlakuan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa cenrana senantiasa bersikap adil kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan hal tersebut sesuai dengan asas pelayanan

publik yaitu kesamaan hak dimana pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Pelayanan Yang Jujur Dan Transparan

Pelayanan yang jujur dan transparan yaitu mendapatkan perlakuan terus terang (sikap ramah dan sopan santun yang diberikan birokrasi kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah Desa Cenrana dalam memberikan pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Selain itu mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. bahwa pelayanan yang diberikan kantor Desa Cenrana bersifat terbuka terbukti dalam pelayanan bahwa dalam proses pelayanan yang dilakukan itu sangat jelas dibuktikan dengan adanya kejelasan mengenai setiap pengurusan yang di kantor desa gratis. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa cenrana sudah transparan dimana masyarakat mendapatkan perlakuan terus terang dari Pemerintah Desa Cenrana. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan diberikan pemerintah Desa Cenrana bersifat terbuka terbukti dalam proses pelayanan dilakukan dengan sangat jelas mengenai setiap pengurusan yang di kantor desa gratis.

Penerapan Pelayanan Berbasis Online

Penerapan pelayanan berbasis online yaitu layanan yang dilakukan dengan bantuan internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa Pemerintah Desa Cenrana dalam menyediakan data dan informasi pelayanan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sejalan dengan kewenangan Kepala Desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 26 Ayat 2 yang menyebutkan bahwa Kepala Desa berwenang untuk memanfaatkan Teknologi tepat guna. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan berbasis online dapat mempermudah penerimaan pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah desa. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan

komunikasi dalam proses pelayanan dapat mempermudah proses pelayanan, selain itu dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya dengan adanya pelayanan berbasis online yaitu dengan memanfaatkan sosial media berupa whatsapp sebagai media pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa Pemerintah Desa Cenrana memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan kewenangan Kepala Desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 26 Ayat 2 yang menyebutkan bahwa Kepala Desa berwenang untuk memanfaatkan Teknologi tepat guna. salah satunya dengan adanya pelayanan berbasis online yang dapat mempermudah penerimaan pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah desa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Era New Normal di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik Era New Normal di Desa Cenrana Kecamatan Kahu Kabupaten Bone sudah terlaksana dengan baik. Pelayanan administrasi di kantor Desa Cenrana terbagi menjadi tiga yaitu pelayanan administratif, Pelayanan barang publik, dan pelayanan jasa publik. pelayanan administratif yaitu berupa pemberian surat pengantar (surat pengantar KTP, KK, akta Kelahiran, pengantar nikah dan lain sebagainya) dan pemberian surat keterangan (surat keterangan usaha, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan jual beli tanah, surat keterangan belum menikah, surat keterangan kematian, dan lain sebagainya). Pelayanan barang publik yang berupa pelayanan penyaluran barang publik atau bantuan yang bersumber dari APBN, APBD maupun APBDes, dan pelayanan jasa yang berupa pelayanan kesehatan. Di kantor Desa Cenrana sudah menyediakan ketiga jenis pelayanan tersebut untuk masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan pemerintah Desa Cenrana berupaya memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat. Akan tetapi pelayanan yang cepat tidak lepas dari kesadaran masyarakat untuk melengkapi berkas persyaratan ketika ingin memperoleh pelayanan. Selain itu, pemerintah Desa Cenrana senantiasa mempermudah masyarakat ketika ingin mengurus berkas kependudukan dan berkas lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani dengan teratur dan tertib dalam setiap proses pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, D. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE.
- Noor, M. (2020). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik Di Era New Normal. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 40. <https://doi.org/10.56444/mia.v17i2.1779>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>